

**令和7年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会
第2回高齢者施設部会 議事録**

1 日時：令和7年10月30日（木） 午前10時00分～午前11時25分

2 場所：千葉市役所 本庁舎3階 XL会議室301

3 出席者：

(1) 委員

森山拓也部会長、鈴木敦子副部会長、佐藤惟委員、本多敏明委員、松本舜委員

(2) 事務局

高石高齢障害部長

保健福祉総務課：吉田課長補佐、井本主査、高橋主任主事、早水主任主事

高齢福祉課：和田課長、太田課長補佐、大嶋主査、太田主任主事、石井主事

4 議題：

(1) 千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者の選定について

5 議事の概要：

(1) 千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者の選定について

申請者から提出された書類について、事前に形式的要件の審査（第1次審査）を行い、要件をすべて満たすことを事務局から報告し、確認した。

その後、申請者によるプレゼンテーションの後、各委員による質疑応答・審査を行った。事務局より審査結果について報告をし、全委員が全ての項目を「○」と評価したため、応募事業者を適格とし、社会福祉法人千葉市社会福祉協議会を次期指定管理予定候補者として選定した。

6 会議の経過：

○井本保健福祉総務課主査 本日はご多忙中のところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

予定の時刻となりましたので、「令和7年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第2回高齢者施設部会」を開会いたします。

私は、本日の司会を務めます、保健福祉総務課総務班の井本と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事に入ります前に、お手元に配付した資料の確認をさせていただきます。

配付資料は、「次第」、「委員名簿」、「席次表」、「審査票(第2次審査用)」となっております。また、審査資料といたしまして、事前にA4判のファイルを1冊お配りしております。

配付資料に不足等がございましたら、事務局までお知らせ願います。

なお、A4判のファイルにつきましては、非公開事由に該当する内容を含んでおりますので、部会終了後、回収させていただきます。

次に、会議の成立と公開についてです。

本日の出席委員についてですが、総数5名のうち皆様おそろいでございますので、千葉市公の施設に係る指定管理者の選定等に関する条例第10条第2項に基づき、会議は成立しております。

また、千葉市情報公開条例第7条第3号に規定のある非公開情報に当たることから、当会議は非公開となりますことをご報告いたします。

それでは、初めに、高齢障害部長の高石よりご挨拶を申し上げます。

○高石高齢障害部長 皆様おはようございます。千葉市の高齢障害部長の高石でございます。

「千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第2回高齢者施設部会」の開催に当たりまして、一言ご挨拶を申し上げます。

委員の皆様におかれましては、大変お忙しい中、ご出席を賜りまして、誠にありがとうございます。また、日頃より本市の保健福祉行政をもとより、市政各般にわたりまして、多大なるご支援、ご理解、ご協力を賜っておりますこと、この場をおかりいたしまして、改めて感謝を申し上げます。

本日の部会ですけれども、今年度で指定期間の満了を迎えます「千葉市いきいきプラザ及びセンター」の次期指定管理予定候補者の選定をしていただく予定となっております。

「千葉市いきいきプラザ・センター」につきましては、高齢者の健康の増進、教養の向上、世代間交流等の機会を提供することによりまして、高齢者が健康で生きがいのある生活を送ることができる地域社会を構築していくことを目的に設置されておりまして、今後、高齢化が進んでいく中で、ますます重要な施設だと考えております。

委員の皆様におかれましては、申請団体から提出されている事業計画などにつきまして、豊富な経験と専門的な立場から、有益なご意見をいただきますようお願い申し上げます。

本日は、どうぞよろしく願いいたします。

○井本保健福祉総務課主査 それでは、ここからは、森山部会長に進行をお願いしたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

○森山部会長 どうぞよろしく願いいたします。

では、議題（1）「千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者の選定について」入りたいと思います。

まず、審議の進め方について、事務局からご説明をお願いいたします。

○吉田保健福祉総務課長補佐 保健福祉総務課長補佐の吉田でございます。恐縮ですが、座ってご説明をさせていただきます。

今回は、本部会が所掌している「千葉市いきいきプラザ及びセンター」の指定管理期間が今年度限りとなっておりますので、来年度からの指定管理予定候補者の適否について、審議をしていただきます。

初めに、事務局から「第一次審査の結果について」をご説明いたします。その後、「質疑応答」を行いまして、お手元に配付済みの提案書の内容につきまして、選定要項に示す要件等との適合状況を中心にご確認いただきます。

次に、審査票(第2次審査用)のうち、「2 施設の管理を安定して行う能力を有すること。」の「(1) 団体の経営及び財務状況」の部分につきましては、公認会計士の鈴木副部会長か

ら財務関係の所見を頂戴し、必要に応じて質疑を行います。

その後、応募事業者に入室いただき、応募事業者から提案内容について 20 分以内でご説明いただいたのち、質疑応答を行っていただきます。

応募事業者が退室いたしましたら、委員間で意見交換及び協議をいただき、その後、審査を行っていただきます。

それでは、お手元の「審査票」の記入につきまして、審査票と A 4 サイズのファイル両方を用いてご説明させていただきます。

まず、「審査票」をご覧ください。こちら右上の「委員名」の欄に、お名前をご記入ください。

次に、記入方法についてですが、中ほど「評価」欄に「○」か「×」をつけていただきます。

次に、A 4 ファイル、こちらの資料 1-1、「選定基準」をご覧くださいまして、右下、こちら通し番号になっております、5 ページの上段の表をご覧ください。

「3 提案内容審査」の「(1) 審査方法」で、評価についての基準を記載しております。

基本的には、管理運営の基準等で設定した水準どおりの業務が行われることが見込まれる場合は「○」、管理運営の基準等で設定した水準に満たない業務が行われるおそれがある場合は「×」と評価してください。

委員のうちお一人でも「×」の評価を行った項目がある場合は、委員間で協議を行い、5 ページの中段にございます①～④のいずれかを決定していただきます。

また、過半数の委員が「×」の評価を行った場合は、②～④のいずれかで決定していただきます。

続きまして、裏側 6 ページ「(2) 審査項目及び審査の視点」をご覧ください。

こちら 6 ページから 8 ページに掲げております表中、網かけのある審査項目(2 (1)、4 (7)、5 (1))につきましては、5 ページの「(1) 審査方法」によらず、それぞれに示す審査方法により評価を行います。

なお、審査票につきましては、事務局が回収いたします。

委員の皆様の審査が終わりましたら、事務局で集計作業を行いますので、委員の皆様には、その間、休憩をお取りいただきます。

その休憩後、事務局より審査結果を発表します。

その結果に基づき、指定管理予定候補者の適否を決定していただきます。

また、選定された場合、部会としての選定理由を決定していただきます。

なお、提案に加え、留意してほしい事項がございましたら、このときにご発言いただきたいと思います。

説明は、以上でございます。

○森山部会長　ありがとうございます。

ただいまの説明について、何かご質問等はございますでしょうか。

(なし)

○森山部会長　それでは、審議に入りたいと思います。

今のご説明にありました「第一次審査の結果について」になります。事務局より、ご説明をお願いいたします。

○和田高齢福祉課長 高齢福祉課長の和田でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。失礼して、座って説明をさせていただきます。

私からは、指定管理者の選定に当たりまして、施設の概要、関係書類、第1次審査の結果などについてご説明いたします。

それでは、参考資料1-1をご覧ください。資料の右下に、資料全体のページ番号を振っております。755ページでございます。はじめに、いきいきプラザ・いきいきセンターの施設概要についてご説明いたします。

「1 いきいきプラザ・いきいきセンターの概要」をご覧ください。いきいきプラザは、老人福祉法に定められました「老人福祉センター」に当たる施設でございます。無料または低額な料金で、高齢者に関する各種の相談に応じるとともに、高齢者に対して、健康の増進、教養の向上及びレクリエーションのための便宜を総合的に供与することを目的としております。

いきいきセンターは、高齢者の生きがいづくりと健康増進を図り、高齢者福祉の増進に資することを目的としており、いきいきプラザを補完する施設でございます。

本市におきましては、いきいきプラザ、いきいきセンターともに老人福祉センターとして整備しておりますが、これらの違いは主に施設の規模となります。

756ページをご覧ください。こちらには、いきいきプラザの施設概要、その次のページには、いきいきセンターの施設概要を載せております。

それぞれの「延べ床面積」の欄を比較していただきますと分かりますように、プラザの延べ床面積は1,300から1,800平方メートルとなりますが、センターのほうは200から40平方メートルと小規模な施設となります。

いきいきプラザは市内各区に1か所ずつの計6か所、いきいきセンターは、市内各区に1から2か所の計9か所整備しております。

それでは、755ページにお戻りいただきまして、次に「2 使用の基準」でございますが、いきいきプラザ・いきいきセンターの使用基準につきましては、資料記載のとおりでございます。

その下、「3 実施事業」につきましては、今年度実施しておりますものを記載しております。上から事業名を読み上げます。「生活相談」「健康相談」「機能回復訓練」「高齢者福祉講座」「高齢者講演会」「同好会等への活動支援」「個人利用機会の提供」「地域交流」「生きがい活動支援通所事業」という事業がございます。事業の内容につきましては、資料記載のとおりでございます。

続きまして、いきいきプラザ・センターの選定及び指定申請の概要についてご説明いたします。

参考資料1-2をご覧ください。759ページでございます。

まず、「1 選定概要」としまして、管理運営を行っていただく施設につきましては、千葉市いきいきプラザ6施設、千葉市いきいきセンター9施設となります。

次に「(2)の設置根拠条例」でございますが、千葉市老人福祉センター設置管理条例と千葉市いきいきセンター設置管理条例となります。

続きまして、「(3)指定管理者の選定方法」及び「(4)の指定期間」ですけれども、選定方法は非公募で、指定期間は、令和8年4月1日から令和13年3月31日までの5年間

としております。

非公募による選定の理由としましては、いきいきプラザ・いきいきセンターにつきましては、「有資格者等による専門的なサービスの提供」や「収益性が見込めない中での安定的なサービスの提供」が強く求められる施設でありまして、非公募により外郭団体に管理を担わせることが適切と考えられるためでございます。

次に、「2 指定申請法人の名称等」です。

本件につきましては非公募での選定となりますので、市事務局から、現在の指定管理者であります「千葉市社会福祉協議会」に指定の申請を求めましたところ、10月22日付で申請がございました。

指定申請法人の名称等は、社会福祉法人千葉市社会福祉協議会で、所在地は千葉市中央区千葉寺町1208番地の2、代表者は会長の初芝勤氏でございます。

次に、選定手続に当たり、申請者へ交付した書類についてご説明いたします。

参考資料1-5 千葉市いきいきプラザ・千葉市いきいきセンター選定要項をご覧ください。821ページでございます。

この「選定要項」は、指定管理予定候補者の選定に関して必要な事項を定めたもので、選定の概要、施設の概要、指定管理業務の範囲、選定の手続などについて記載しております。

825ページをご覧ください。

ページの上段に、指定管理施設の目指すべき方向性である「ビジョン」と、ビジョンを実現するために施設の役割をお示しした「ミッション」について記載しております。

続きまして、833ページをご覧ください。

ページ中段に(4)「指定管理者制度導入に関する市の考え」として、市が指定管理者に期待する効果を記載しており、効果の検証に当たっては、「成果指標」と、それに対応する「数値目標」を設定しております。

次に、参考1-6 管理運営の基準をご覧ください。847ページでございます。

管理運営の基準では、「千葉市老人福祉センター設置管理条例」と「千葉市いきいきセンター設置管理条例」や、選定要項でお示ししている「指定管理業務」について、市が指定管理者に要求する具体的な管理運営の基準を定めております。

その他の交付書類は、参考1-8 基本協定書(案)のひな形や、申請に関する様式の一式などを併せて申請者へ配付いたしました。

続きまして、資料1-2 提案書をご覧ください。11ページでございます。

提案書は、「選定要項」及び「管理運営の基準」で定める事項について、市の指定する様式に基づき事業者から提出されたもので、本日、委員の皆様には、主に提案書に記載されている内容に基づいて審査を行っていただきます。

具体的には、この提案書に記載の事項が、「選定要項」及び「管理運営の基準」に適合するかどうかを、資料1-1の「選定基準」に基づいてご審査くださいますようお願い申し上げます。

最後に、第1次審査の結果についてご説明いたします。参考1-3「千葉市いきいきプラザ・いきいきセンター指定管理者選定に係る第1次審査の結果について」をご覧ください。761ページでございます。

第1次審査では、指定申請者より提出された指定申請書類について、選定要項に定める申請の資格要件を備えているか、また、失格要件に該当しないか、14の審査項目を用いて、事務局が形式的に要件を審査いたしました。個別の審査項目と結果につきましては、記載のとおりでございますけれども、申請資格要件を全て満たしておりまして、かつ失格要件のいずれにも該当していないことを確認いたしましたので、第1次審査につきましては合格としてご報告させていただきます。

なお、審査に用いた書類については、参考資料1－4のほうに添付しております。

私からの説明は以上でございます。

○森山部会長　　ありがとうございました。

ただいまの事務局の説明に対しまして、何かご質問等ありましたら、ご発言をお願いいたします。

(なし)

○森山部会長　　ご質問等がなければ、次に「財務関係の所見」について、審査の参考にさせていただくために、公認会計士の鈴木副部会長からご意見ををお願いします。

○鈴木副部会長　　応募事業者の財務状況について、ご報告いたします。

指定管理者を選定するに当たって、倒産や撤退等のリスクを把握することが重要であると考えますので、財務安全性の面について重点的に申し上げさせていただきます。

結論といたしましては、特段問題ないと考えております。算出された比率で、流動比率が若干低いこと及び固定比率が若干低いことが挙げられるのですが、これは社会福祉法人が、収益性を目的として設置されている法人ではないという財務体質であることと、社会福祉法人の性質上の退職金関係の積立金が影響しているものですので、特段問題ないと判断しております。

以上でございます。

○森山部会長　　ありがとうございました。

ただいまの鈴木副部会長からのご意見に対しまして、他の委員の皆様から、何かご質問・ご意見等ございましたらお願いします。

(なし)

○森山部会長　　ご発言がないようですので、次に、「応募事業者の提案説明及び質疑応答」に移りたいと思います。時間も限られていることもありますので、あらかじめ質問順を決めておきたいと思います。本田委員、佐藤委員、松本委員、鈴木副部会長、そして最後、私の順にさせていただければと思います。

事務局は事業者をご案内いただければと思います。

(事業者入室)

○森山部会長　　よろしくお願ひいたします。

本日は、お忙しいところお越しいただきましてありがとうございます。これからヒアリングを行いたいと思います。

進め方ですが、まず皆様の氏名・役職名を述べていただいた後、今回の応募について、20分以内で提案内容についての説明を行っていただきたいと思います。その後は各委員から質問いたしますので、ご回答をお願いいたします。

それでは、よろしくお願ひいたします。

○事業者（丸山） 千葉市社会福祉協議会中央いきいきプラザ所長の丸山です。
○事業者（中村） 千葉市社会福祉協議会若葉いきいきプラザ所長、中村と申します。
○事業者（佐藤） 千葉市社会福祉協議会美浜いきいきプラザ所長、佐藤と申します。
○事業者（並木） 千葉市社会福祉協議会稲毛いきいきプラザ所長、並木と申します。
○事業者（岩下） 千葉市社会福祉協議会緑いきいきプラザの岩下と申します。
○事業者（高宮） 千葉市社会福祉協議会花見川いきいきプラザ所長、高宮です。
○事業者（菅原） 千葉市社会福祉協議会中央いきいきプラザで総括係長やらせていただいております菅原です。

○事業者（佐藤） 千葉市社会福祉協議会総務企画課施設経営班主査の佐藤と申します。
○事業者（佐藤） 同じく、施設経営班主査の佐藤と申します。よろしく願いいたします。

○事業者（丸山） それでは失礼して、着座のままご説明させていただきます。

提案書に沿って説明をさせていただきます。

1 ページ目は、管理運営の基本的な考え方です。

千葉市社会福祉協議会と千葉市社会福祉事業団が合併しまして、5年経過しております。それで新千葉市社会福祉協議会となりまして、現在は施設福祉部門と地域福祉部門が一丸となって、千葉市の福祉の推進に努めております。

これからも、本会が今まで培ってきた地域に根差した人的ネットワークを生かし、様々な課題や利用者のニーズを的確に把握して、サービスの向上と支援する体制を担うことで、千葉市における地域福祉の充実をより一層図っていききたいと思っております。

また、公の施設の管理としては、千葉市の代行者として、高い責任感と規範意識、公共性と公益性が重要であると考えております。

2 ページの施設の使用許可、使用制限については、条例及び各関連法令に基づき対応いたします。

なお、使用制限に該当する場合には、千葉市との情報共有や協議を密に行い、公平性の確保に配慮して、徴取等においても利用を拒むことや不当な差別的な取扱いを行わないようにします。

続きまして3・4 ページは、現在までの公の施設の管理実績です。

5 ページから8 ページは、管理運営の執行体制です。

7 ページ中段、管理運営業務の再委託についてです。

業務の一部を資格の有する事業者、または専門業者に委託し、施設の維持管理に当たります。

また、8 ページの組織図のとおり、中央いきいきプラザが基幹プラザとなり、6 プラザ、9 センターが市民に対して公平にサービス提供が実施できるよう、職員の交流や施設相互の連絡、調整及び情報共有を図ります。

9 ページの複合施設の形態となっている施設においては、当該管理者と協力及び連携し、運営を進めるよう努めます。

10 ページ、11 ページの管理運営の執行体制については、別紙1のとおりとなります。

次に13 ページ、必要な専門職員の配置です。

看護師、社会福祉士、理学療法士等、国家資格を有する者をはじめとし、介護予防施設

として普及啓発指導のできる介護予防指導士や交流や健康の促進として、eスポーツの地域定着に向けた健康ゲーム指導士、認知症の方も安心して施設が利用できるよう認知症サポーターの資格を取得した職員を各施設配置しており、施設の実情に即した適材適所な職員配置を行います。

いきいきプラザ・センターには、法で定める有資格者の配置の必要はありませんが、資格を保有した職員が専門分野の力を遺憾なく発揮して、施設の管理運営に当たります。

次に16ページ、従業員の管理能力向上策です。

内部研修をはじめ、階層別、テーマ別などの研修について、個々のスキルアップを図り、eラーニング等も活用して、専門性の向上に努めます。

また、研修で学んだ個々の知識は、他の職員とも情報共有をし、職員全体の資質向上を目指します。

次に18ページ、施設の保守管理の考え方です。

いきいきプラザ・センターは、高齢者の方々がご利用される施設であります。安全で最適な状態で利用できるよう、徹底した施設の安全確保を図ります。

日々の日常点検の中では、設備、備品について劣化状況を把握し、修繕、機能維持に努めます。各施設で建物の建築年数は異なり、空調等の大規模修繕が順次行われておりますが、今後も継続して保守管理に努めてまいります。

また、指定管理者では対応が難しいものについては、千葉市へ報告、協議し、対応してまいります。

次に19ページ、設備及び備品の管理、清掃、警備です。

専門技術を必要とする業務においては、適切な業務委託により管理を行います。

19ページ中段以降、記載のとおり、専門技術者による法定点検を行ってまいります。

22ページ、清掃管理についてです。

業務委託による日常清掃を基本とし、管理運営の基準に遵守した業務実施計画を作成し、清潔かつ衛生的な環境維持に努めます。

23ページ、警備業務については、日中は職員が巡回及び点検を実施し、安全維持及び犯罪、災害等の防止に努めてまいります。

また、職員不在の夜間や休館時等は、業務委託による機械設備を基本とし、異常時は、委託業者による巡回警備及び職員への連絡を実施します。

次に24ページ、関係法令等の遵守です。

個人情報保護情報公開については、関係法令や千葉市の条例を遵守し、取り組んでまいります。

続きまして、26ページをご覧ください。

行政手続の明確化、透明化については、公平、平等で透明な施設の使用許可を実施いたします。

また、遵守事項違反をした者が発生した場合は、千葉市に速やかに報告をします。

次に、26ページ中段の適正な労働条件の確保についてですが、条例の趣旨にのっとり、職場と仕事、ワークライフバランスの向上に向け、職員体制や職場環境の整備に努め、ハラスメント防止に向けた取組も強化してまいります。

28ページからは、リスク管理及び緊急時の対応です。

昨今の自然災害等の増加や規模の拡大により、状況に応じて実情に合った対応を千葉市と協議しながら考えていきます。あわせて、危機管理計画による事故対応マニュアルに基づき、未然の事故防止から事件・事故の対応までの体制を整備し、適切に実施いたします。

次に 34 ページ、施設利用者への支援計画です。

本会では、「共に手を携える地域社会の実現に向けて」を基本理念としております。本会の基本理念を踏まえ、いきいきプラザ・センターの基本理念として今まで掲げてきたことに加え、地域とのつながりをさらに強固とするため、施設利用者が地域で主体的に活躍できるように支援することとし、施設内外の通いの場を活性化させていきます。

次に 37 ページ、施設の利用の促進の方策です。

地域の方々や機関が多数協力・参加していただく多世代交流事業での施設紹介や、事業案内ホームページでの情報発信、市政だよりへの掲載はもとより、SNS の活用を行います。

高齢者にも、千葉市が目指すスマートシティの推進が浸透しつつあり、スマートフォンやパソコンを学び、活用される方が増えてきました。SNS に適宜情報発信していくことにより、より多くの高齢者の利用につながることを考えております。

次に 38 ページ、利用者の意見聴取、自己モニタリングの考え方です。

ご意見箱や利用者アンケート、事業ごとのアンケートより、利用者から意見をいただき、情報共有をいたします。その上で、PCDA サイクルによる改善活動の継続により、利用者の高い満足度とサービスレベルの向上に努めます。

次に 39 ページ中段、苦情等の対応についてです。

円滑な解決を目指すとともに、根本原因に対する再発防止に努めます。また、苦情受付者や解決者、第三者委員を明確にし、苦情や要望を申出しやすい環境を整え、サービス向上、利用者満足につなげていきます。

次に 41 ページ、施設の事業の効果的な実施についてです。

事業実施の基本的な考え方は、地域高齢者の施設として、住み慣れた地域で末永く、生きがいを持って安心した生活が送れることができるよう支援し、施設利用者が地域で主体的に活躍できる事業を展開して、支援をしていきます。

43 ページ以降、具体的な事業内容が記載されております。

時間の関係上、継続して行う事業の説明については省かせていただきます。前回の提案内容から追加されました新しく事業展開していくものについて、説明したいと思います。

まずは、53 ページの上段「通ってフレイル予防事業」です。

現在、千葉市で実施しているチャレンジシニア教室を引き継ぎ、事業名を変更しております。

介護予防を目的として、各区で年 3 コース、1 コース 6 回の支援プログラムを実施していきます。アミューズメントカジノをチャレンジシニア教室では実施しておりましたが、今回の独自性を出すために、e スポーツに変更し、ゲームを通しての交流や脳トレなどを行っていきます。

さらに、専門職が関わりながら、運動機能の向上や栄養改善、口腔機能の向上を目指していくとともに、生きがい活動で実施してきた体力測定や、25 項目の効果測定は、通ってフレイル予防事業で継続していきたいと思っております。

栄養、運動、社会参加を目指し、この事業でフレイル予防にも力を入れていきます。
続きまして、53 ページの中段をご覧ください。

「イ 住民主体の通いの場推進事業」については、本会が独自事業として進めてきた出張教室を発展させたものとなります。今までの経験や実績を基に、地域での活動を活性化させるとともに、地域の担い手不足を改善させるため、指導者の育成等にも力を入れていきます。

今回の強みである地区部会や民生委員、生活支援コーディネーターと協力して、施設外はもとより、施設内での通いの場を充実したものとしていきます。

地域に出向くことで、身体の問題や交通の便により、施設に来られない方へのアプローチや通いの場をきっかけに、施設に行きたいと思われる方には、館内事業やイベントの紹介等の広報を強化していきます。

続きまして、54 ページの上段をご覧ください。

千葉市いきいき体操についても、前出のチャレンジシニア教室同様、千葉市で実施している事業を引き継いでいます。

現在、千葉市いきいき体操を導入している地域の団体への支援はもちろん、生き生きプラザ・センター施設内での普及にも努め、DVDも本会独自のものを作成して、多世代でも気軽に取り組めるようにしながら、全市に広めていけるよう努めていきます。

次に 56 ページ、成果指標の数値目標達成の考え方です。

施設利用者数、利用者アンケートにおける利用者満足度と併せて、新基準になります通いの場への参加人数も目標とするため、記載のとおり設定いたしました。

次に 61 ページ、収入、支出、見積りの妥当性です。

管理運営経費の積極的な削減に取り組み、指定管理料という税金をなるべく抑えた事業運営を行います。

あわせて、安全・安心の確保に関する経費は、適正に確保いたします。すなわち、最小限の費用で最大限のサービスを提供することを目標に取り組みます。

次に 63 ページからの市内業者の育成及び市内雇用への配慮です。

市内業者への発注、市内雇用を行うことで、市内産業全般の活性化に貢献していきます。

次に 66 ページ、雇用の安定化への配慮です。

職員の雇用の安定化は、事業の安定運営につながっていきます。経験のある定年退職職員を再雇用したり、ホームページやハローワーク等を活用して、職員の確保に努めます。

最後に、利益等還元の方針についてですが、事業を実施し、大幅な利益が発生した場合には、千葉市と協議の上、施設内の修繕や一層の改修など、利便性の向上及び市の財政負担の軽減を図っていきます。

私からの説明は以上です。ありがとうございます。

○森山部会長 ご説明ありがとうございます。

それでは、こちらからご質問させていただきたいと思っております。まず、本多委員からお願いいたします。

○本多委員 ご説明ありがとうございました。

まず今回、住民主体の通いの場事業を新しく実施されるということで、とてもすばらしいと思っております。

最初は、職員の皆さんが支援をしていくということだと思いますが、次期の5年間実施していくに当たって、住民主体の場が作れそうな目途のある地域はどのぐらいあるのでしょうか。あまり見込みが無く難しい状況なのか、それとも、幾つか目ぼしいところがあるのかを教えてください。

○事業者（丸山） ありがとうございます。

まず、基本的に職員が関わる形で実施していき、住民主体に移行していきたいと思っております。

本会としては、地区部会がございまして、いきいきサロンという高齢者の集まる場があります。そちらが現状479サロンありまして、うち、お休みしているところが136サロンあります。地域部門と協力させていただきながら、まずは休眠しているところを少し活性化していきたいと思っております。

また、地区部会に関しても、1地区部会まだ休眠しております。このほか、町内自治会も1,102ありますので、そのようなあまり関わりのないところに少しずつ声がけなどをさせていただきながら、積極的に普及していきたいと考えております。

○本多委員 ありがとうございます。

利用者の中で、近所に住んでいる方とか、興味のある方とのマッチングなどもできるとよいと思いました。ぜひ、期待しております。

最後に、実際に現場で運営している中で、ミッション、ビジョン等も含めて、市の設定する枠組みについて、何か要望はありますでしょうか。例えば、実は利用時間を延長してもっと遅い時間も開館してほしいという市民の声があるとか、外国人の方の利用がこれから増えていく想定の中で、今の職員では対応できないとか、障害のある方の利用が難しいとか、苦情が来た中で、現状ではこう答えるしかないけれども、市のほうで枠組みを変えてくれると対応できるなど、もしこの5年間での気づきがありましたら、教えてください。

○事業者（佐藤） ありがとうございます。美浜いきいきプラザ佐藤です。

まず、開館時間について、現状のニーズとしましては、午前中の利用者が多い状態となっております。夕方までご利用する方は少ないです。

ただし、これが夜間開館をする施設となれば、働く高齢者が増えておりますので、そういった方が利用する可能性もあり、そういった事業を展開ができるかもしれません。

次に、外国人の方の対応ですが、各地域外国人の方が増えていらっしゃると思いますので、その対応はしていかなければならないと思っております。

また、障害者のある方についてですが、認知症の方も含め、バリアフリーで参加できるように目指しておりますので、職員研修も含めて、対応を強化していきたいと思っております。

○森山部会長 ありがとうございます。

続いて、佐藤委員をお願いします。

○佐藤委員 淑徳大学の佐藤です。本日はありがとうございます。提案書を拝見して、新しい取組みもいろいろ始められるということで、素晴らしい提案書だと思っております。

私から、質問を3点させていただきます。

1点目ですが、提案書の35ページの一番下にデジタル機器の活用について記載がありま

す。いきいきプラザ・センターの支援講座として、デジタルデバイドの解消を記載いただいておりますが、技術の進歩が本当に速くて、どんどん広がっているなど感じております。フリーWi-Fiの設置などが難しいというのは聞いておりますけれども、デジタルデバイドの解消をさらに進めるために、どのような取組みを考えているかお聞かせください。

2点目ですが、提案書の30ページに、災害発生時の対応を記載いただいております。「(2) 拠点的福祉避難所の開設」について、いざというときは福祉避難所として開設される可能性があるということですが、いきいきプラザ・センターは常勤の職員さんが結構少ない状況だと思いますので、いざ開設されたときの人員体制が大変なのではないかと思ったのですが、どのような体制での開設を検討しているのか教えてください。

3点目ですが、提案書の13から14ページの必要な専門職員の配置についてです。採用困難職種である看護師が多く雇用されている中で、採用できた方が着実に定着していくということが大事だと思います。看護師さんはほとんど非常勤という中で、雇用定着のために工夫されていることはありますでしょうか。あるいは非常勤中心で看護師の業務を回す中で、情報共有などが大変だと思いますが、何か工夫されていることがあれば教えてください。

以上です。

○事業者（丸山） まず、デジタルデバイスについては、スマートフォンの使用に関する講座、講演会などは引き続き行っていきたいと思っております。

パソコンに関しては、下火にはなってきましたが、引き続き同行会等も行ってまいりますので、そちらの支援をしていきたいと思っております。また、Webアンケートを美浜いきいきプラザのスマートフォン講座などで試行的実施しておりますが、全区での実施に至っておりませんので、引き続き試行しながら拡大していこうと思っております。

○事業者（佐藤） もう一点、ちばシティポイントという千葉市が行っているアプリがありまして、いきいきプラザ・センターもポイントが付与される施設にさせていただいております。それを今年導入しまして、スマートフォンを活用する高齢者の方の意識がすごく高まっております。ポイントを取得するだけでなく、そのアプリをインストールするところから、職員が関わってお手伝いしておりますので、そこで高齢者のデジタル機器に対する距離が縮まってきたと感じております。

○事業者（丸山） 続きまして、拠点的福祉避難所ですが、常勤職員は少ないですが、その中でも、看護師もおりますし、指導員等おりますので、専門知識を生かしながら、高齢者を対象に絞った形でうまく対応していければと考えております。まだ一度も福祉避難所として開設したことがありませんので、今後、勉強会等も開かなければいけないと思っております。そのような形で体制を整えていきたいと考えております。

最後に、看護師の採用につきましては、難しい面がございます。常に求人を出している施設もありますが、全て非常勤になりますので、実際シフトが重なった形の勤務がありません。単独で関わる職種になっておりますので、看護師間では連絡ノートなどを使って申し送り等を行っています。ほかに、健康イベントを実施した際には看護師がほぼ全員集まって結果相談等を行っております。それが終わった後に、反省会も含めていろいろ情報共有などをしておりますので、新しく入った方に対しては、その中で支援、指導を勤務歴の

長い看護師などがしているような状況です。

○和田高齢福祉課長 高齢福祉課でございます。

拠点的福祉避難所について、補足説明させていただきます。

提案書に、千葉市からの要請に応じて開設しますと記載していただいておりますが、実際災害が起きましたら、千葉市のほうで拠点的福祉避難所を開設できるかどうかを協定等を結ばせていただいている社会福祉法人などに個別に状況を確認させていただきます。そこで、受入れ可能と回答があった施設に対して、拠点的福祉避難所という形で開設をお願いするといった手順となっております。

ですので、災害が起こった際に避難を希望する方が、施設へ押し寄せることのないよう、受入れ側の体制等の確認を取りながら、開設をする形で進めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

○森山部会長 ありがとうございます。

次に、松本委員よろしく申し上げます。

○松本委員 松本です。

私からは、苦情等があった場合の対処方法についてお伺いします。もちろん、正当な苦情やクレームが入ったときに、真摯に傾聴して、誠実に解決方策を考えるというのは、提案書にあったとおり、非常に大事だと思います。ただ昨今、苦情といっても、いわゆるカスタマーハラスメントといわれる、社会的相当性を欠くような過大な要求や、職員に対して土下座による謝罪を強要するなどという事例もありますので、過去にそのような社会的相当性を欠くようなクレームや苦情があったかどうかということと、それについてどのように対処する態勢を作られているのかお聞かせください。よろしく申し上げます。

○事業者（丸山） ありがとうございます。

いきいきプラザ・センターでは、苦情受付担当者が、まず、お話を伺わせていただくことになっております。

幸いにして大きなクレームがまだありません。本当にささいなクレームにつきましても、都度対応させていただいております。

実情としまして、パワハラやセクハラに関しては、研修会等を実施して対応させていただいておりましたが、カスハラについては、現状、勉強会等も開けていない状況ですので、今後、カスハラ等についても、マニュアル等の作成を行っていきたいと考えております。

○松本委員 ありがとうございます。

○事業者（佐藤） 今、本会独自のマニュアルというものは定めてはいないのですが、千葉市のほうで不当要求に関するマニュアルを定めておりますので、そちらに準じて対応することとしております。

基本的には、まず傾聴することは当然ですけれども、一人で対応せず、複数人、チームで対応することを基本としております。

○松本委員 ありがとうございます。

本当におっしゃるとおりで、複数または組織での対応というのは非常に必要です。特定の職員さんにだけ対応を任せてしまって、かえってその職員さんが精神的に病んでしまうなどの事例もありますので、複数で対応するという体制は非常に正しいと思います。また、

千葉市で定めている、カスタマーハラスメントに関するマニュアルに遵守するという視点も正しいと思いますので、ぜひ、それをきちんと実践していただければと思っております。

それと、弁護士としてのアドバイスをすると、やはり何か問題があったときに、必ず組織内で共有して、転ばぬ先の杖なので、ここにいる第三者委員会による解決を目指すなんてことも記載がありますので、基本的には、どんなささいな事例であったとしても、早めに相談するというのが適切かなと思います。あまり抱えずに、きちんと相談すべきときは相談するという姿勢で臨まれたらよろしいと思います。

以上です。

○森山部会長　ありがとうございます。

次に、鈴木副会長。

○鈴木副部会長　私からは、収支予算の件についてご質問させていただきます。

81 ページの収支予算を拝見しますと、やはり人件費の高騰と物価の上昇を考慮されております。まず、支出の委託費につきまして、令和 8・9・10 年は同額で推移して、11 年、12 年に 1,000 万円ほど上昇しております。11 年に何か切り替わる理由があるのでしょうか。

事務費と管理費については、物価上昇を考慮して年々少しずつ上昇しているのに、令和 12 年に若干下がっています。この理由も教えてください。

また、75 ページの本部経費について、管理運営経費に本部の事務費経費を含めると記載されております。算出の方法で入れていると思うのですが、81 ページの収支予算書では、本部経費は各項目に含められていると思います。

各年度の本部経費の年間の配賦額がお分かりであれば、どのくらい本部経費を乗せているのかを各年度と合計について教えてください。

あと、収支予算と関係はないですが、今回、住民主体の通いの場推進事業を新たに始められるということで、年配の方だといきいきプラザ・センターまでなかなか通えない場合があると思っておりましたので、大変よい取組みだなと感じております。

それでは、質問への回答をよろしくお願いいたします。

○事業者（菅原）　中央いきいきプラザです。

1 点目ですが、委託費について、令和 11 年度から急に上昇している理由は、長期継続契約が 3 年で組みますので、最初の 8 年度から 10 年度は、業務委託費に特に変動がありません。11 年度に再度入札をしますが、3 年分の物価上昇なども加味して記載のような金額になると想定しております。

2 点目ですが、令和 12 年度に事務費が下がる理由につきまして、令和 9 年度から 11 年度まで、土気市民センターの建て替え工事が入るため、併設されている土気いきいきセンターの機能は案の一つとして土気駅前にある商業施設の 1 区画をお借りし、移転することを考えております。8 年度の終わりからお借りする形で考えておりますので、8 年度は敷金が入りまして、以降は賃借料が 11 年度まで各年度で約 700 万程度かかります。12 年度からは土気市民センターが開設される予定ですので、賃借料等がなくなった結果、事務費が下がっております。

3 点目の本部経費については、事務事業費ですか。それとも、人件費も込みでしょうか。

○鈴木副部会長　人件費込みでお願いします。

○事業者（菅原） 令和8年度で言いますと、人件費で約1,400万円、事務事業費で約500万円となります。

○鈴木副部長 分かりました。

○事業者（佐藤主査） 大変分かりづらいのですが、81ページ以降の様式26号の書式の収支予算書の中の人件費の項目の下から2番目に「総務企画課人件費」という記載がございます。

また、右側の事務費の項目の一番下に、「事務局経費 総務企画課事務費」という記載がございます。こちらを串刺しして表示すれば分かりやすかったのですが、分けて記載しております。各年度の各施設に配賦されております金額は、様式26号を見ていただきますと分かるようになっております。

○鈴木副部長 分かりました。

○森山部長 ありがとうございます。

それでは、時間もありますので、以上でヒアリングを終了したいと思います。よろしいでしょうか。

（異議なし）

○森山部長 事業者の皆さん、ありがとうございました。選定結果につきましては、後日通知いたしますので、よろしく願いいたします。

事業者の方はご退室いただければと思います。

（事業者退室）

○森山部長 それでは、ここで、当該応募事業者について、委員間の意見交換をしたいと思います。

これから審査を行うに当たって参考となるような、例えば委員間で共通認識を作っておきたい点であるとか、確認しておきたい点であるとか、ご発言いただければと思います。

あるいは、特に優れている点であるとか、気になっている点、ご意見についても、この場でご発言いただければと思いますけれども、ご発言いかがでしょうか。

○佐藤委員 優れている点ですが、まず、指定管理者制度の考え方について、適切に提案書に反映されて、ただ経費削減するだけではなくて、安全のためには必要なコストだということを記載されているのも、すごく安心感があると感じております。

また、毎年、当委員会が出た意見を着実に反映されて、新しい取組を検討し、始めようとされていることも非常にいいなと思っております。

以上です。

○森山部長 ありがとうございます。

ほかにご意見はありますでしょうか。よろしいですか。

（なし）

○森山部長 ありがとうございます。

それでは、審査表にご記入をお願いしたいと思います。

（審査）

○森山部長 事務局にて集計作業もありますので、これから休憩としたいと思います。再開は11時20分からとしたいと思います。

（午前11時13分休憩）

(午前11時19分再開)

○森山部会長 時間になりましたので、部会を再開します。

事務局は、審査結果の報告をお願いいたします。

○吉田保健福祉総務課長補佐 それでは、「千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者の選定」に係る審査結果についてご報告いたします。

「千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者の選定」につきまして、委員の皆様全員が、全ての項目を「○」と評価いたしましたので、適格となります。

以上でございます。

○森山部会長 ありがとうございます。

ただいまの結果を受けて、何かご意見はございますでしょうか。

(なし)

○森山部会長 それでは、当部会といたしましては、事務局の報告どおり、応募事業者を千葉市いきいきプラザ及びセンターの指定管理予定候補者として選定いたします。

よろしいでしょうか。

(異議なし)

○森山部会長 続きまして、選定理由として、提案内容が優れている点や工夫の見られる点のほか、留意してほしい点など、先ほどもお伺いしましたけれども、何か具体的なご意見を頂戴できればと思いますけれども、いかがでしょうか。

○佐藤委員 優れている点の追加ですが、今回の提案書でも職員全員AED講習受けることと記載がありましたので、これも評価できる点として付け加えていただければと思います。

○森山部会長 ありがとうございます。

ほかにご意見いかがでしょうか。

(なし)

○森山部会長 それでは、千葉市いきいきプラザ及びセンターに係る指定管理予定候補者について、応募事業者の申請内容を募集要項等に照らし審査した結果、千葉市社会福祉協議会を指定管理予定者とする。

その理由として、指定管理者の趣旨、目的を正しく適切に理解されていて、安定して運営する能力があること、また、当委員会の意見を適切に取り入れて、事業の提案に反映させていること、職員全員にAED講習を受講させるなど、職員教育がしっかりとされていることなどが優れているということでまとめさせていただきます。

また、留意してほしい点は、特になしということよろしいですか。

(異議なし)

○森山部会長 ありがとうございます。

本日予定されております議事につきましては、以上で終了となります。

続きまして、事務局から今後の流れについて、ご説明をお願いいたします。

○吉田保健福祉総務課長補佐 今後の予定についてですけれども、本日のこちらの選定結果について、森山部会長から指定管理者選定評価委員会の尾内会長にご報告いたしまして、その後、尾内会長から市長に答申していただきます。

委員会からの答申を受け、市において指定管理予定候補者を最終決定いたしまして、応募事業者に選定結果を通知するとともに、選定結果を公表いたします。その後、当該事業

者と仮協定を締結し、令和7年第4回千葉市議会定例会において、指定管理者の指定に係る議案を提出することとなります。

議決された場合に本協定を締結し、令和8年4月から5年間の指定管理業務を始めることとなります。

今後の予定については、以上でございます。

○森山部会長 ありがとうございます。

本日、部会として決定いたしました意見の文言の整文等については、私にご一任願えればと思いますが、いかがでしょうか。

(異議なし)

○森山部会長 ありがとうございます。

それでは、その旨決定いたします。

最後に何かご質問等はございますでしょうか。

(なし)

○森山部会長 ないようですので、事務局に進行をお返しいたします。

○井本保健福祉総務課主査 委員の皆様、長時間にわたり、ありがとうございます。

会議は以上で終了となりますが、会議の冒頭に申し上げましたとおり、配付資料のうち、非公開事由に該当する内容を含んでおりますA4判ファイルにつきましては、この後、事務局のほうで回収させていただきますので、机の上に置いたままお帰りいただきますよう、お願いいたします。

また、本日の会議の議事録の作成について、でございますが、後日、内容のご確認を皆様をお願いする予定です。

案を作成し次第、事務局よりご連絡いたしますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

それでは、以上をもちまして「令和7年度千葉市保健福祉局指定管理者選定評価委員会第2回高齢者施設部会」を閉会いたします。

本日はお忙しい中、誠にありがとうございました。